

Healthcare-Barometer Februar 2017



Management Summary

Healthcare-Barometer 2017



Die Bundesbürger haben weiterhin großes **Vertrauen in das deutsche Gesundheitssystem**. Die Mehrheit (64%) zählt es in 2016 zu den Top-3 der Welt (2015 59%/2014 60%, S. 6). So sind auch 85 Prozent mit den **Leistungen** ihrer Krankenkasse bzw. ihrer Krankenversicherung **zufrieden** (2015 89%/2014 89%, S. 14).



Darüber hinaus bestätigen acht von zehn Befragten, dass sie alle Leistungen für **eine gute medizinische Versorgung** erhalten (2015 79%/2014 80%, S. 15). Etwa 60 Prozent der Versicherten haben **keine private Zusatzversicherung** (S. 5).



Allerdings sind vier von zehn gesetzlich Versicherte unzufrieden, weil sich ihr **Arzt zu wenig Zeit** für sie nimmt. Auch in den Vorjahresbefragungen war dies der Hauptgrund für Unzufriedenheit (2015 45%/2014 43%, S. 8). Besonders Deutsche unter 55 Jahren klagen über das kurze Zeitfenster der Ärzte (S. 9).



Die **Versorgung in deutschen Krankenhäusern** schätzt wiederum jeder zweite Bundesbürger als gut ein (2015 55%/2014 54%, S. 10). Männer (59%) beurteilen die Versorgung in Kliniken dabei besser als Frauen (47%, S. 11).



Bei der **Informationssuche** spielen fachliche Kompetenz des Hausarztes (60%) und Vertrauen in Freunde und Bekannte (42%) weiterhin eine große Rolle. Allerdings wird das **Internet** immer wichtiger. Vor allem Online-Foren (20%) dienen im Vergleich deutlich häufiger als Informationskanal (2015 11%/2014 12%, S. 12).

Management Summary

Healthcare-Barometer 2017



Rund drei Viertel der Deutschen sehen in der Gewinnmaximierung das Hauptanliegen von **Pharmaunternehmen** (2014 74%/2015 76%, S. 16). Etwa 70 Prozent wünschen sich von der Pharmabranche **eher Innovation als preisgünstige Nachahmerprodukte** (28%, S. 17).



Nur wenige Befragte haben schon einmal einen **elektiven Eingriff im Ausland** durchführen lassen (1%). Zahnbehandlungen standen dabei an erster Stelle. Die Eingriffe haben die Befragten überwiegend durchführen lassen, weil diese im Ausland **finanziell attraktiver** waren (S. 18).



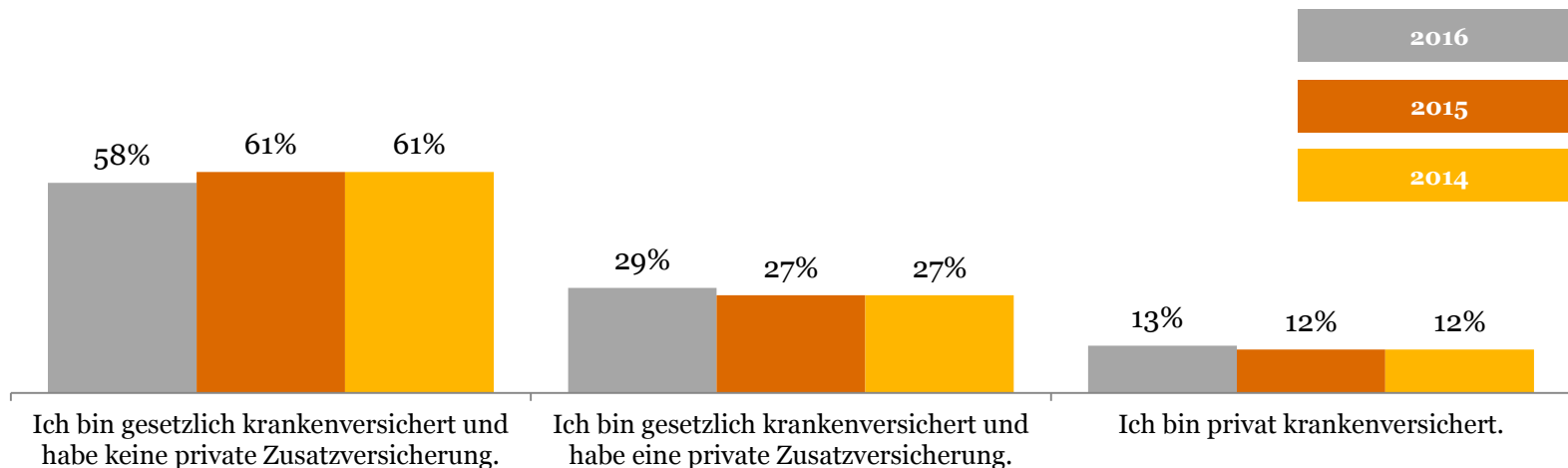
Neben der fehlenden Notwendigkeit (77%), ist die **Unsicherheit in Bezug auf die ärztliche Qualität und pflegerische Versorgung** (27%) die größte Hürde für eine Operation im Ausland (S. 19). Besonders Jüngere unter 35 Jahren haben darüber hinaus Bedenken bei Sauberkeit und Hygiene, die nicht den deutschen Standards entsprechen könnten (28%, S. 20).

Ergebnisse

Art der Krankenversicherung

Etwa 60 Prozent der Versicherten haben keine private Zusatzversicherung.

Mehrheitlich gesetzlich versichert

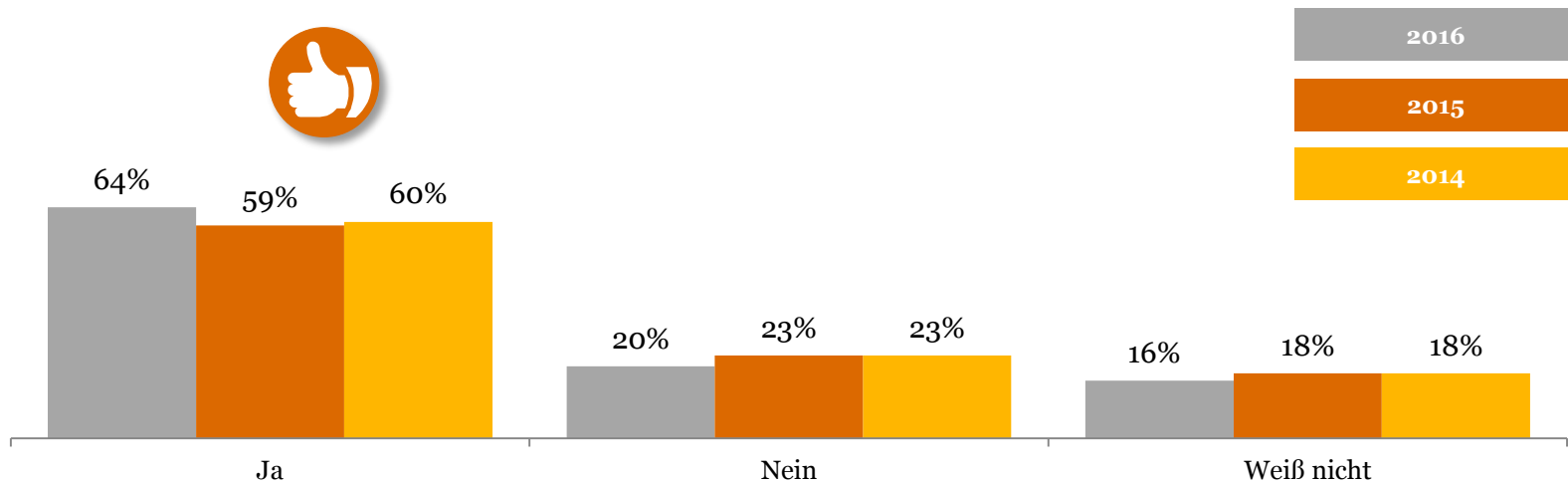


Q5: Welche Aussage trifft für Sie in Bezug auf Ihre Krankenversicherung zu?
Basis: Alle Befragten, N = 1.000, 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Einfachnennung)

Deutsches Gesundheitssystem (1)

Hohes Vertrauen in das deutsche Gesundheitssystem: Die Mehrheit zählt es in 2016 zu den Top-3 der Welt.

Deutsches Gesundheitssystem im Vergleich



F1: Finden Sie, dass das deutsche Gesundheitssystem zu den besten drei Gesundheitssystemen der Welt zählt?
Basis: Alle Befragten, N = 1.000, 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Einfachnennung)

Deutsches Gesundheitssystem (2)

Besonders Deutsche unter 35 Jahren zählen das deutsche Gesundheitssystem zu den Top-3 der Welt.

Deutsches Gesundheitssystem im Vergleich

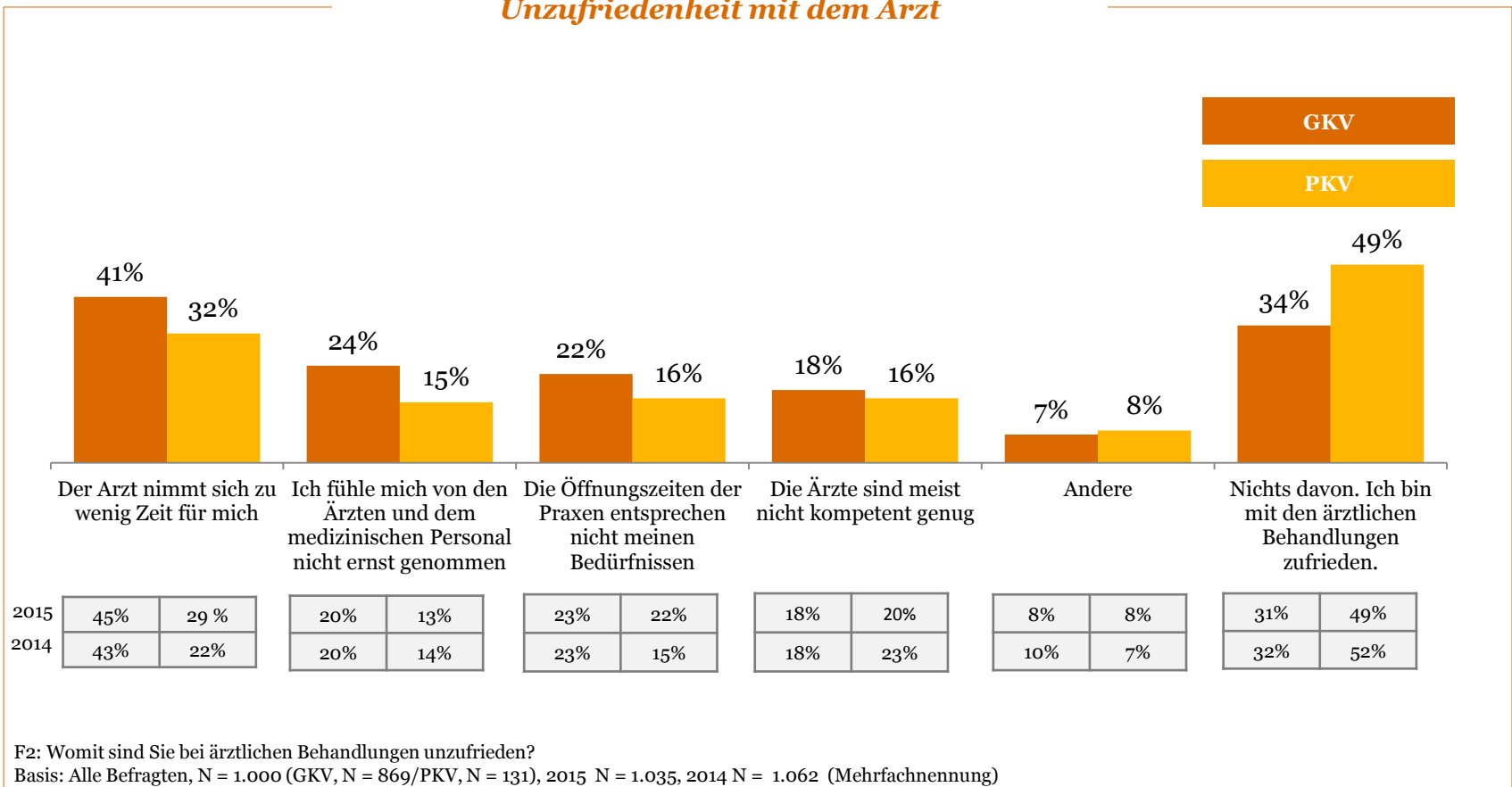
	Alter			
	Total	18-34 Jahre	35-54 Jahre	55 Jahre+
Basis	1.000	250	340	410
Ja	64%	73 %	60%	62%
Nein	20%	15%	22%	22%
Weiß nicht	16%	12%	18%	16%

F1: Finden Sie, dass das deutsche Gesundheitssystem zu den besten drei Gesundheitssystemen der Welt zählt?
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Ärztliche Behandlung (1)

Vier von zehn gesetzlich Versicherte sind unzufrieden, weil sich ihr Arzt zu wenig Zeit für sie nimmt.

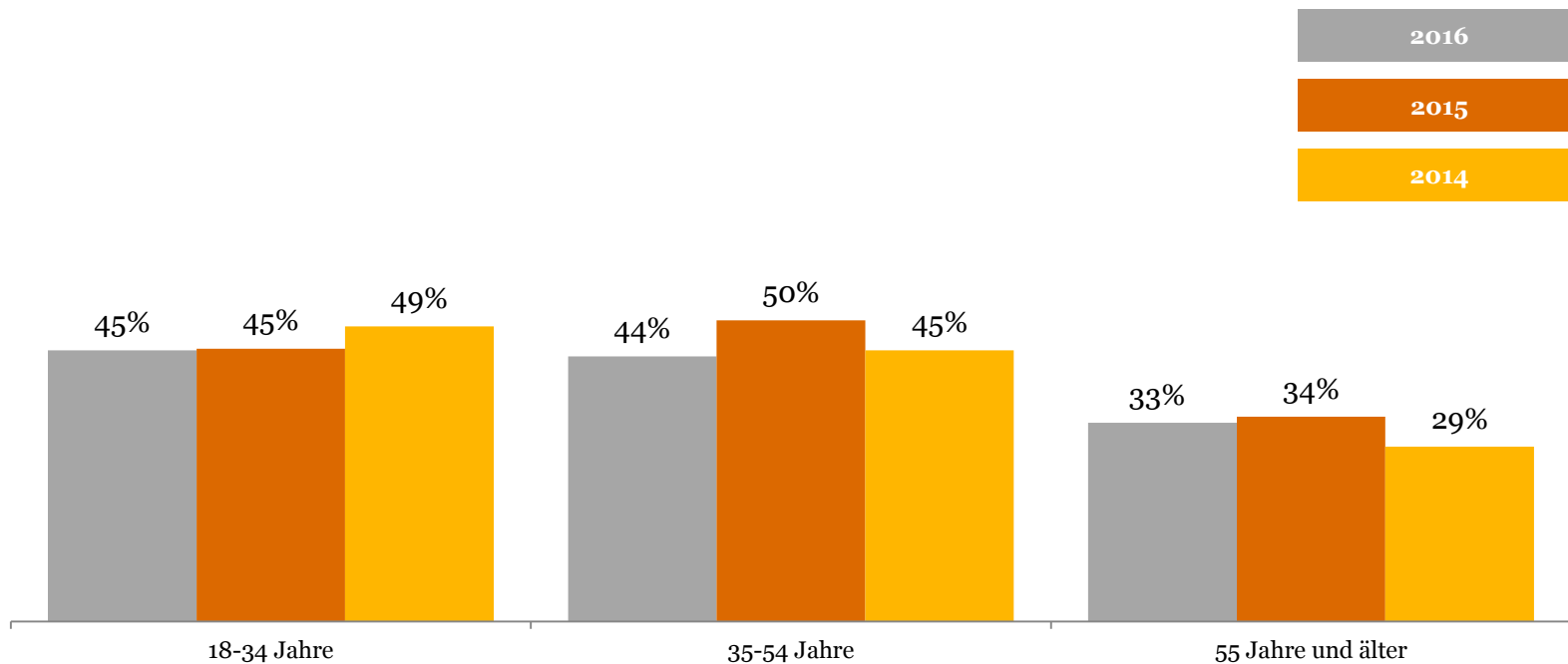
Unzufriedenheit mit dem Arzt



Ärztliche Behandlung (2)

Vor allem Deutsche unter 55 Jahren beklagen, dass sich ihr Arzt zu wenig Zeit nimmt.

„Der Arzt nimmt sich zu wenig Zeit für mich“



F2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (18-34 Jahre, N = 250/35-54 Jahre, N = 340/ 55 Jahre+, N = 410), 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Mehrfachnennung)

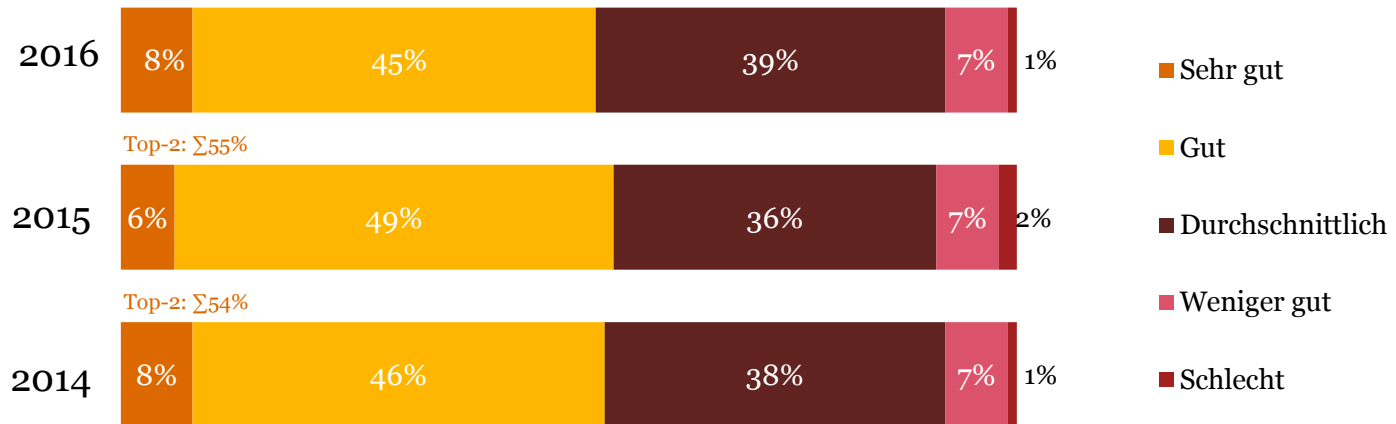
Versorgung in deutschen Krankenhäusern (1)

Jeder zweite Deutsche schätzt die Versorgung in deutschen Kliniken als gut ein.

Einschätzung der Versorgung in Kliniken



Top-2 Sehr gut + Gut: Σ 53%

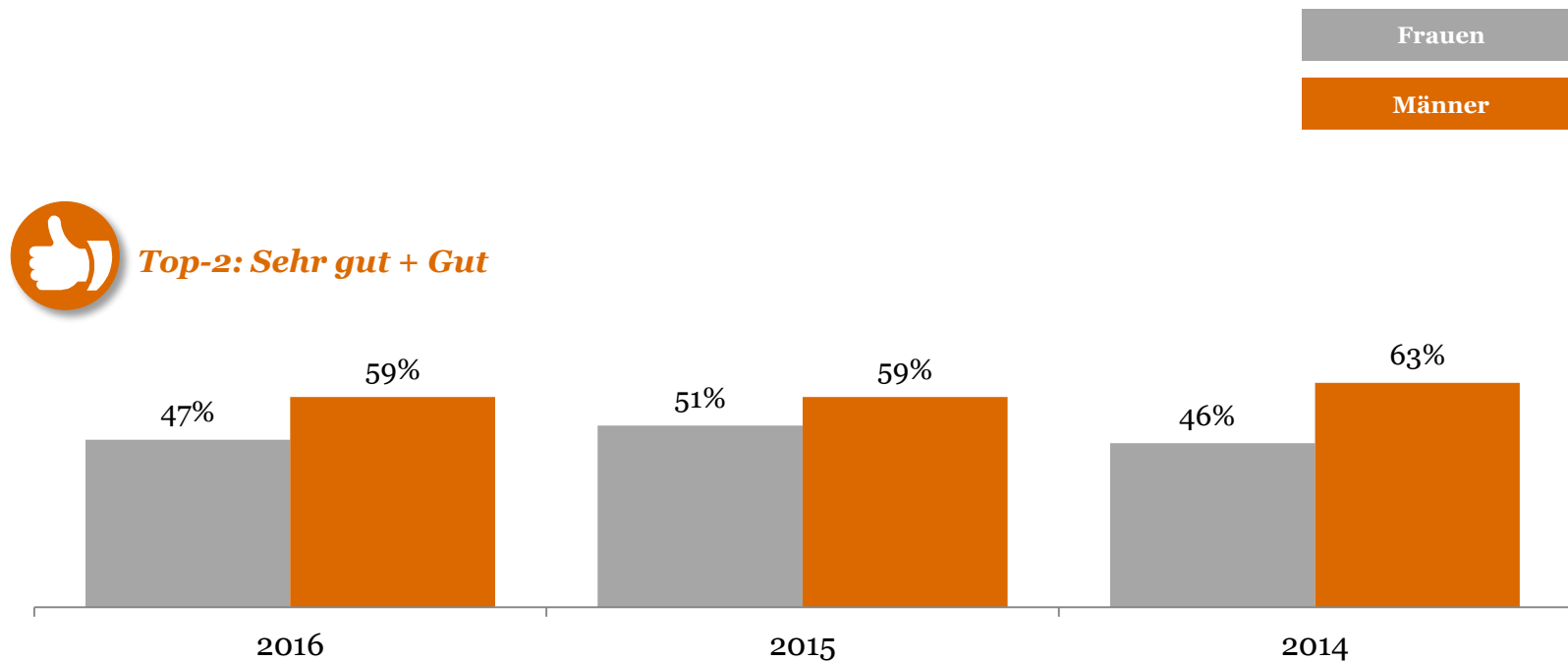


F3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?
Basis: Alle Befragten, N = 1.000, 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Einfachnennung)

Versorgung in deutschen Krankenhäusern (2)

Männer schätzen die Versorgung in Kliniken besser ein als Frauen.

Einschätzung Frauen versus Männer



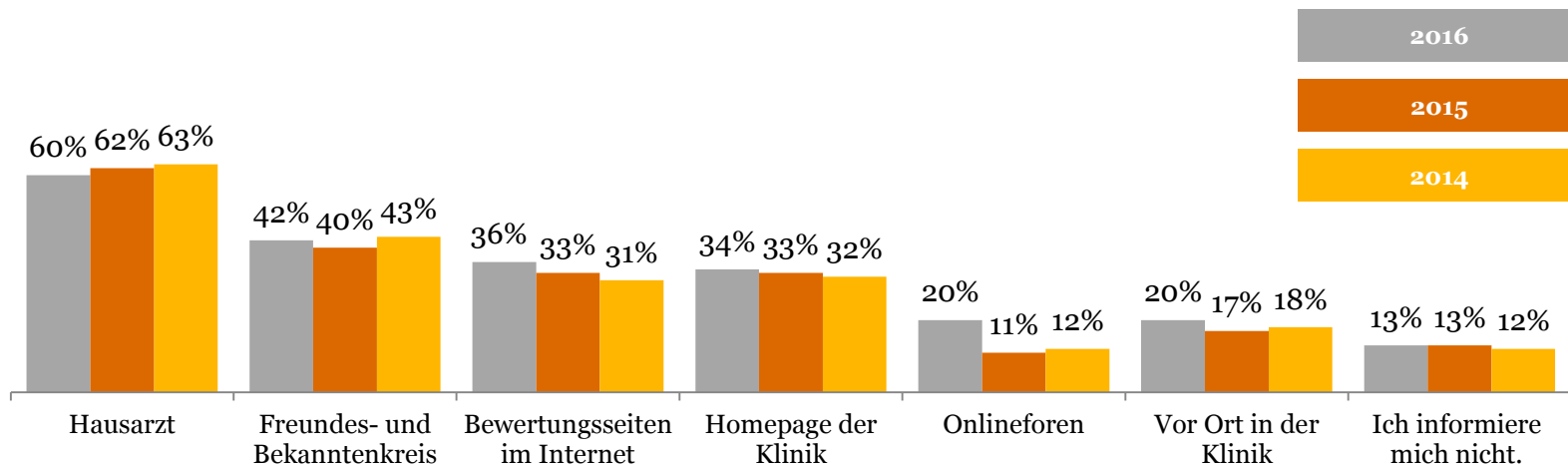
F3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Männer, N = 490/Frauen N = 510), 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Einfachnennung)

Informationssuche vor Klinikaufenthalt (1)

Fachliche Kompetenz und Vertrauen in Freunde und Bekannte spielen bei der Informationsbeschaffung weiterhin eine große Rolle.

Hausarzt bleibt wichtigste Informationsquelle



Das Internet wird zur Informationsbeschaffung wichtiger – vor allem Online-Foren.



F4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik?
Basis: Alle Befragten, N = 1.000, 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Mehrfachnennung)

Informationssuche vor Klinikaufenthalt (2)

Vor allem Jüngere unter 35 Jahre nutzen das Internet, wenn es um Informationen über Krankenhäuser geht.

Relevanz in den Altersgruppen

	Alter			
	Total	18-34 Jahre	35-54 Jahre	55 Jahre+
Basis	1000	250	340	410
Hausarzt	60 %	48 %	61 %	67 %
Freundes- und Bekanntenkreis	42 %	54 %	41 %	35 %
Bewertungsseiten im Internet	36 %	42 %	32 %	34 %
Homepage der Klinik	34 %	44 %	36 %	26 %
Onlineforen	20 %	30 %	16 %	18 %
Vor Ort in der Klinik	20 %	22 %	21 %	17 %
Ich informiere mich nicht	13 %	9 %	15 %	13 %

F4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik?
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennung)

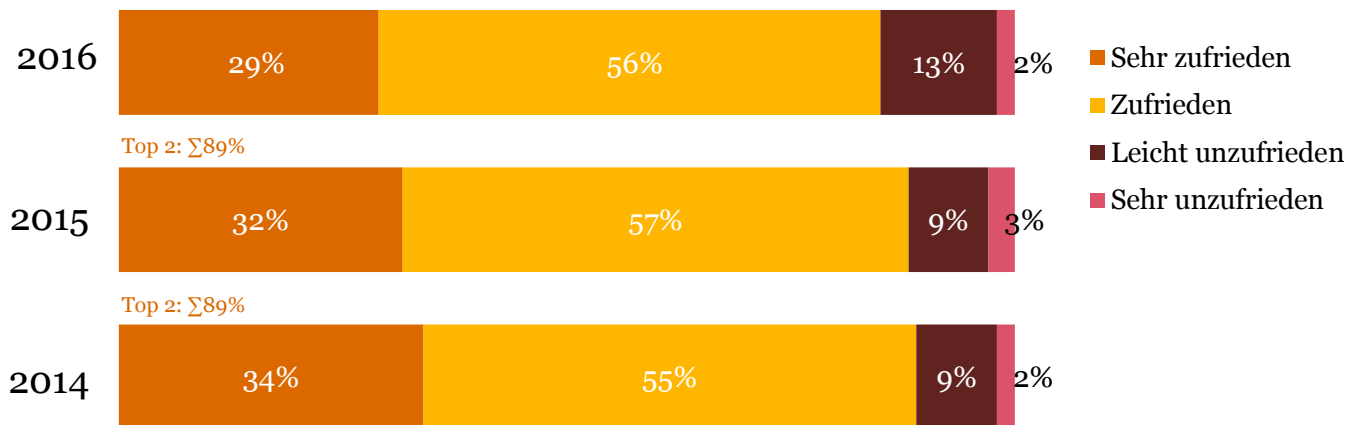
Krankenkasse

Weiterhin hohe Zufriedenheit: 85 Prozent sind mit den Leistungen ihrer Krankenkasse bzw. -versicherung zufrieden.

Hohe Zufriedenheit mit der Krankenkasse



Top-2 Sehr gut + Gut: $\Sigma 85\%$



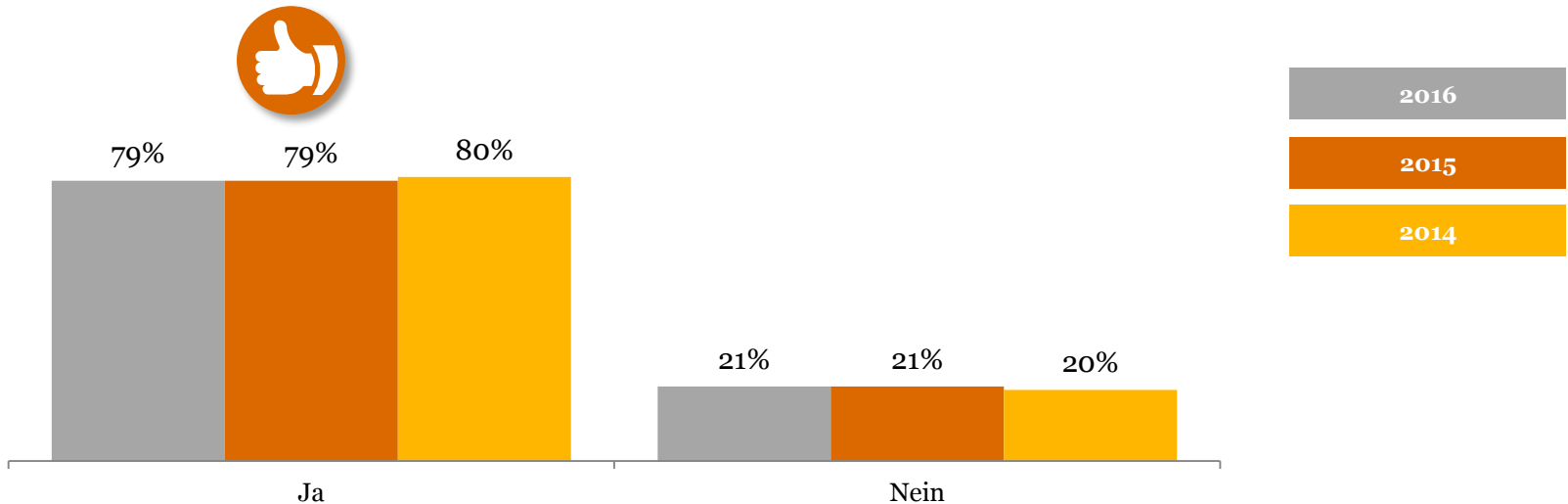
F5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Krankenkasse?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000, 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Mehrfachnennung)

Leistungen der Krankenkassen

Acht von zehn Versicherten bestätigen, dass sie alle Leistungen für eine gute medizinische Versorgung erhalten.

Mehrheitliche Zustimmung



Hauptgründe (N= 210):
Mangelhafter Leistungskatalog 63%, Kosten 30%

F6: Finden Sie, dass Sie von Ihrer Krankenkasse alle Leistungen bekommen, die eine gute medizinische Versorgung gewährleisten?

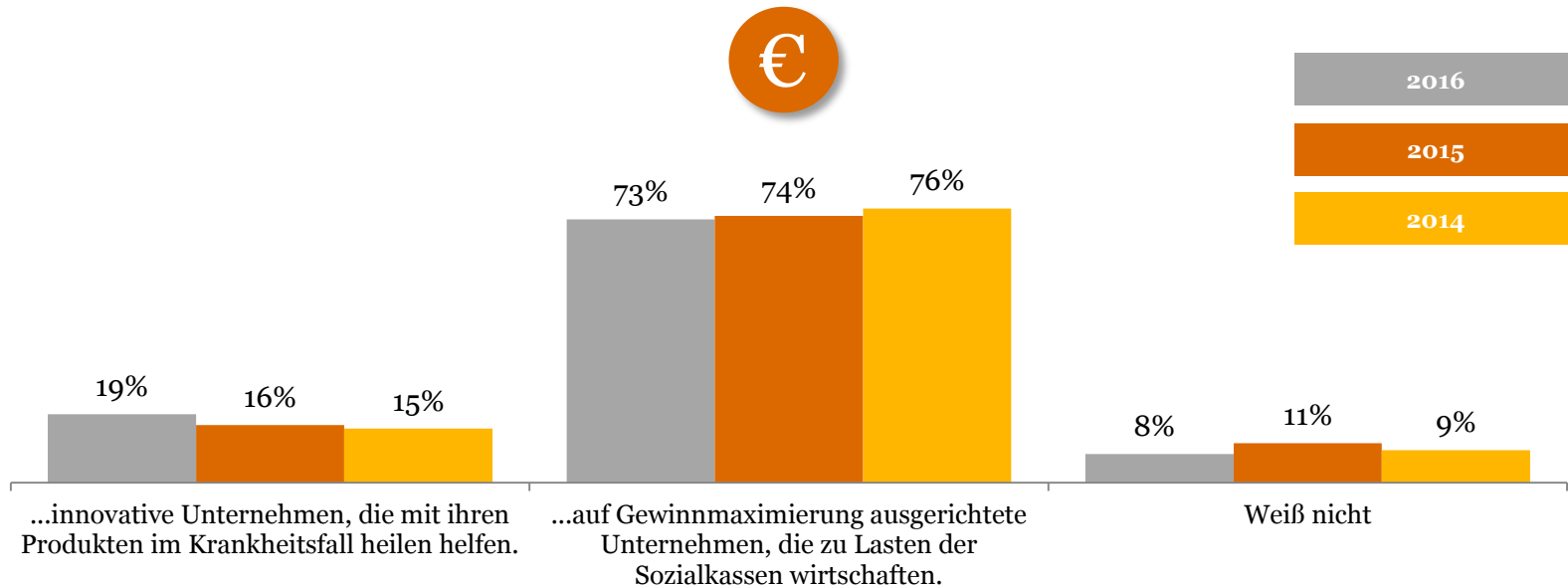
Basis: Alle Befragten, N = 1.000, 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Einfachnennung)

Basis: Befragte, die die Frage mit 'Nein, weil ...' beantwortet haben, N = 210 (offene Nennung, Mehrfachnennung)

Einschätzung von Pharmaunternehmen

Rund drei Viertel der Bundesbürger sehen in der Gewinnmaximierung das Hauptanliegen der Pharmaunternehmen.

Pharmaunternehmen sind eher...



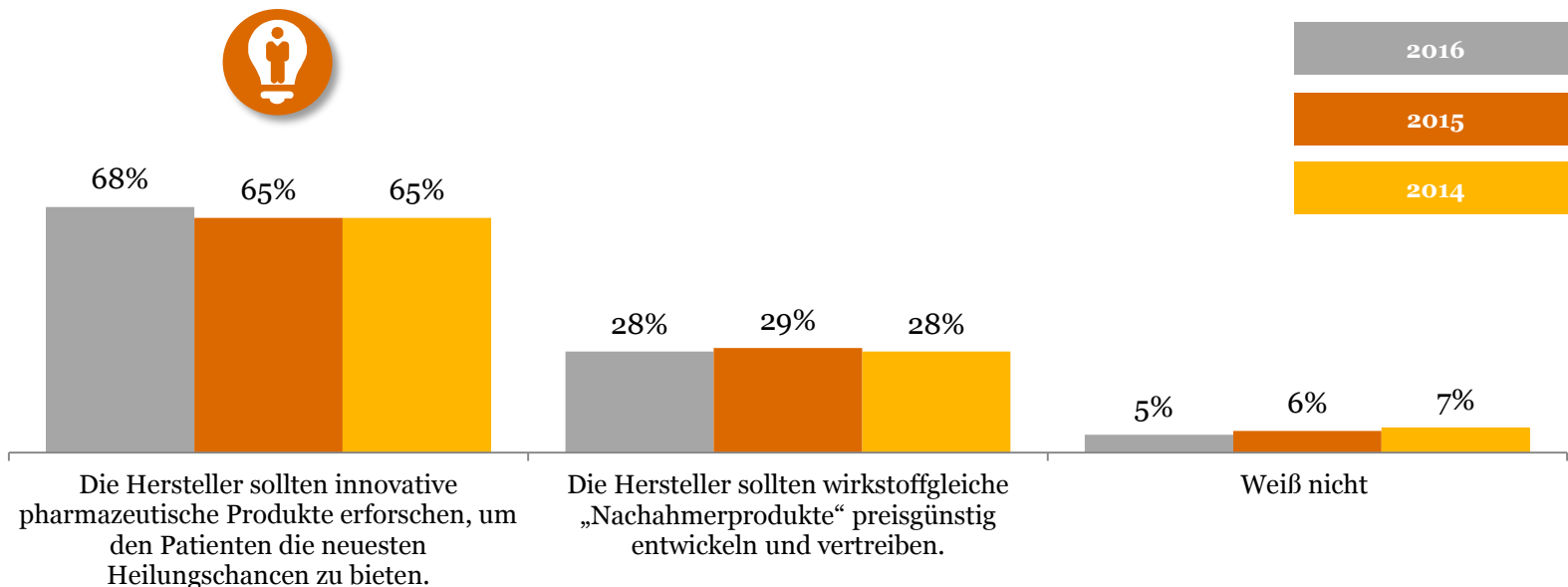
F7: Ihrer Meinung nach sind Pharmaunternehmen tendenziell eher...

Basis: Alle Befragten, N = 1.000, 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Einfachnennung)

Was Pharmaunternehmen tun sollten

Sieben von zehn Deutschen wünschen sich von der Pharmabranche eher Innovation als preisgünstige Nachahmerprodukte.

Bleibender Wunsch an Pharmaunternehmen

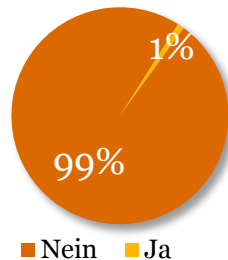


F8: Worauf sollte sich die Pharmabranche Ihrer Meinung nach konzentrieren?
Basis: Alle Befragten, N = 1.000, 2015 N = 1.035, 2014 N = 1.062 (Einfachnennung)

Elektive Eingriffe im Ausland (1)

Nur wenige Befragte haben schon einmal einen elektiven Eingriff im Ausland durchführen lassen.

Eingriffe im Ausland: selten



Frage 9: Haben Sie bereits einen elektiven Eingriff im Ausland durchführen lassen? (Elektive Eingriffe sind zum Beispiel Operationen, deren Zeitpunkt frei wählbar ist und keine Notoperation). Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Ja, und zwar...

- Zahnoperation/Zahnbehandlung (N=3)
- Schilddrüsenbehandlung (N=1)
- Brust-OP/Schönheitschirurgie (N=1)

Frage 9: Haben Sie bereits einen elektiven Eingriff im Ausland durchführen lassen? (Elektive Eingriffe sind zum Beispiel Operationen, deren Zeitpunkt frei wählbar ist und keine Notoperation).
Frage 11: Falls ja, für welche Behandlung sind Sie gezielt ins Ausland gefahren? Basis: Befragte, die bereits einen elektiven Eingriff im Ausland hatten, N = 5 (Mehrfachnennung)

Eingriff wurde durchgeführt in...

- Polen (N=2)
- Ungarn (N=2)
- Belgien (N=1)

Frage 10: Falls ja, in welchem Land/in welchen Ländern wurde dieser Eingriff/diese Eingriffe durchgeführt? Basis: Befragte, die bereits einen elektiven Eingriff im Ausland hatten, N = 5 (Mehrfachnennung)

Gründe für eine Behandlung im Ausland

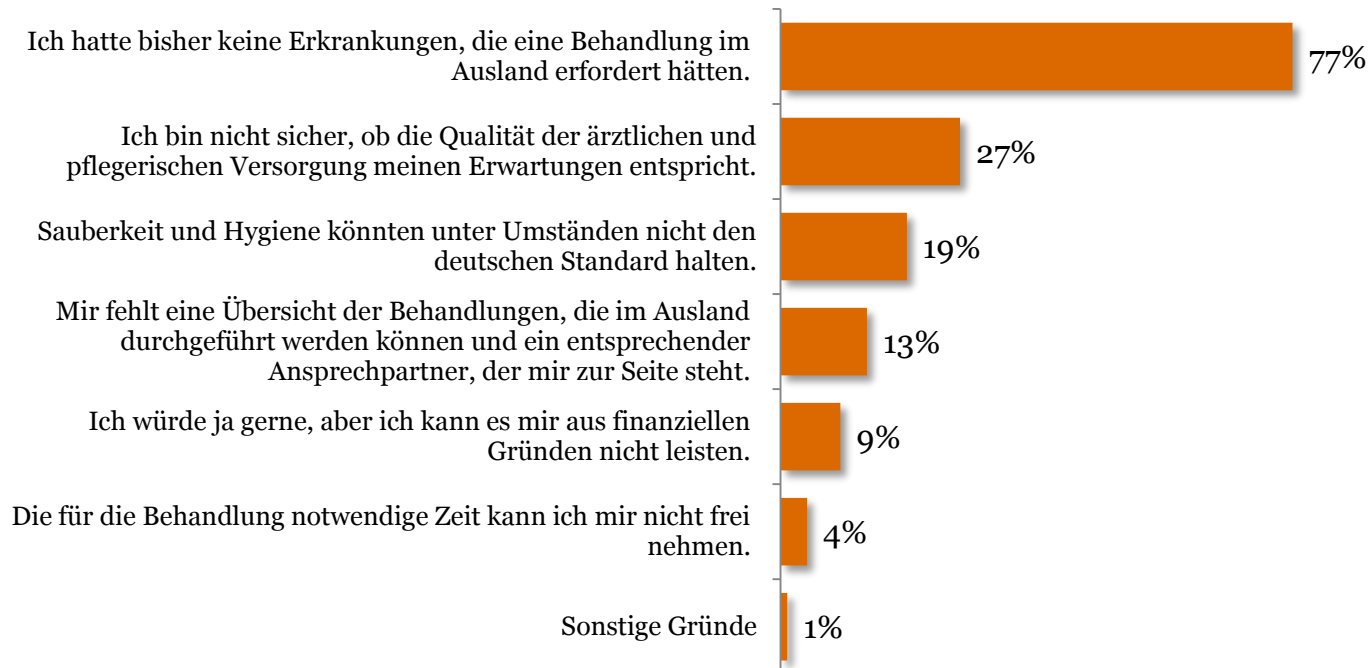
- Die Behandlung im Ausland war für mich finanziell sehr attraktiv. Ich habe über 1.000 € gespart und damit ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis erhalten. (N=5)
- Durch die Behandlung im Ausland hatte ich Zugang zu in Deutschland nicht zugelassenen und innovativen Therapie- und Behandlungsmethoden. (N=1)

Frage 12: Falls ja, was waren die ausschlaggebenden Gründe für die Behandlung im Ausland? Basis: Befragte, die bereits einen elektiven Eingriff im Ausland hatten, N = 5 (Mehrfachnennung)

Elektive Eingriffe im Ausland (2)

Top-Bremser neben der fehlenden Notwendigkeit: Unsicherheit bezüglich der ärztlichen Qualität und pflegerischen Versorgung.

Gründe gegen Behandlungen im Ausland



Frage 13: Falls nein, warum hatten Sie bisher keine Behandlung im Ausland?
Basis: Befragte, die keinen elektiven Eingriff im Ausland hatten, N = 995 (Mehrfachnennung)

Elektive Eingriffe im Ausland (3)

Vor allem Jüngere unter 35 Jahre machen sich Sorgen um Sauberkeit und Hygiene.

Gründe gegen Behandlungen im Ausland

	Total	Alter			Geschlecht	
		18-34 Jahre	35-54 Jahre	55 Jahre+	Männer	Frauen
Basis	995	249	337	409	488	507
Ich hatte bisher keine Erkrankungen, die eine Behandlung im Ausland erfordert hätten.	77 %	76 %	74 %	80 %	79 %	74 %
Ich bin nicht sicher, ob die Qualität der ärztlichen und pflegerischen Versorgung meinen Erwartungen entspricht.	27 %	28 %	28 %	25 %	26 %	28 %
Sauberkeit und Hygiene könnten unter Umständen nicht den deutschen Standard halten.	19 %	28 %	18 %	14 %	16 %	22 %
Mir fehlt eine Übersicht der Behandlungen, die im Ausland durchgeführt werden können und ein entsprechender Ansprechpartner, der mir zur Seite steht.	13 %	10 %	13 %	13 %	13 %	12 %
Ich würde ja gerne, aber ich kann es mir aus finanziellen Gründen nicht leisten.	9 %	10 %	11 %	8 %	8 %	11 %
Die für die Behandlung notwendige Zeit kann ich mir nicht frei nehmen.	4 %	6 %	6 %	1 %	2 %	6 %
Sonstige Gründe	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	1 %

Frage 13: Falls nein, warum hatten Sie bisher keine Behandlung im Ausland?

Basis: Befragte, die keinen elektiven Eingriff im Ausland hatten, N = 995 (Mehrfachnennung)

Über die Studie

Hintergrund und Untersuchungsansatz

Hintergrund

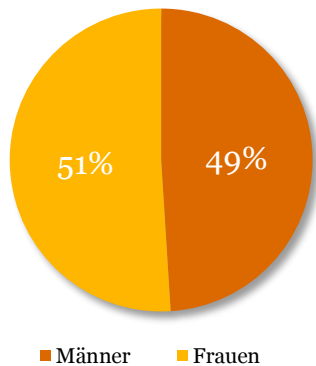
Der Berichtsband stellt die Ergebnisse einer Online-Bevölkerungsbefragung zum Thema „**Healthcare-Barometer**“ dar, die im Auftrag der PricewaterhouseCoopers AG WPG durchgeführt wurde.

Untersuchungsansatz

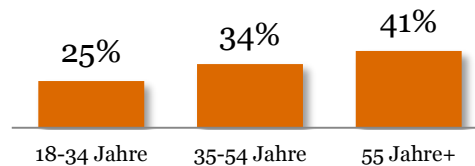
- Erhebungsmethode: Online-Panel-Befragung
- Zielgruppe: Deutsche ab 18 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ.
- Stichprobengröße: 2016 N = 1.000, 2015 N = 1.062, 2014 N = 1035
- Erhebungszeitraum: Dezember 2016, Dezember 2015/2014
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet. Abweichungen in den Summen lassen sich durch Rundungsdifferenzen erklären.

Statistik 2016

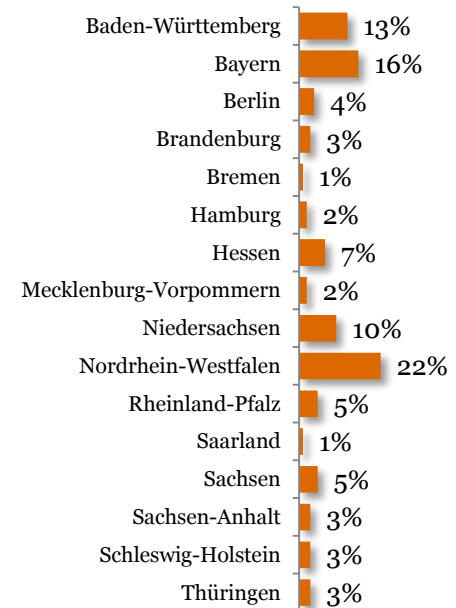
Geschlecht



Alter



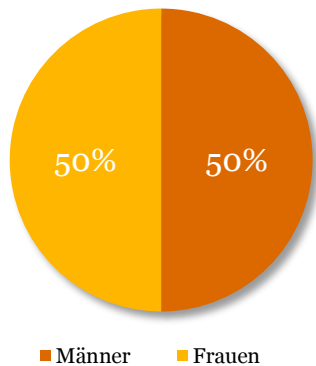
Bundesland



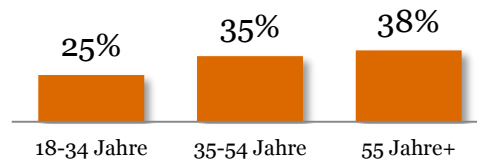
Statistik: Geschlecht / Alter / Bundesland
Basis: Alle Befragten, N = 1.000

Statistik 2015

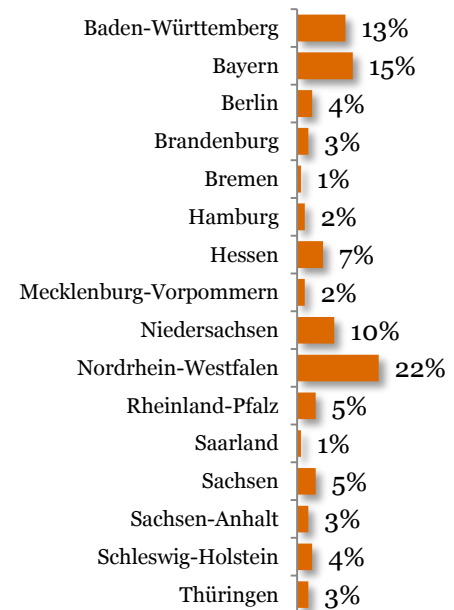
Geschlecht



Alter



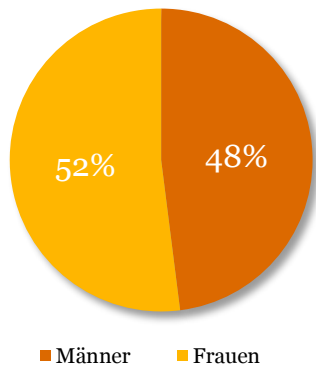
Bundesland



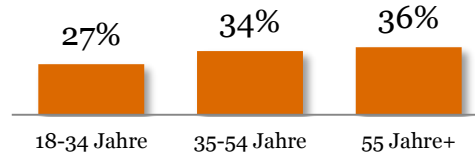
Statistik: Geschlecht / Alter / Bundesland
Basis: Alle Befragten, N = 1.035

Statistik 2014

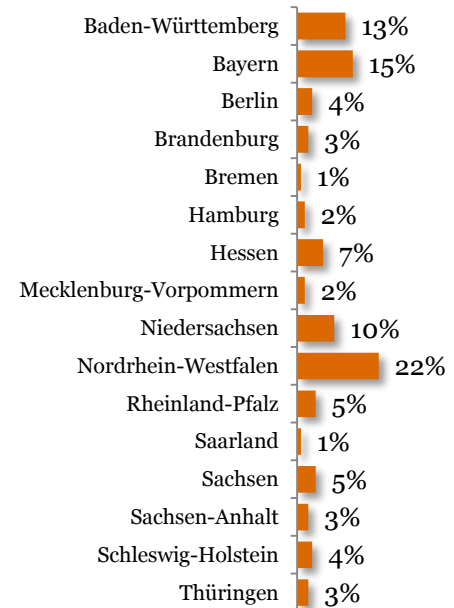
Geschlecht



Alter



Bundesland



Statistik: Geschlecht / Alter / Bundesland
Basis: Alle Befragten, N = 1.062

Kontakt

Sven Humann
PwC Communications
Moskauer Straße 19
40227 Düsseldorf
Telefon: +49 211-9812188
Mobil: +49 151-46715435
E-Mail: svn.humann@de.pwc.com